

Verdiepingscursus voor klachtenfunctionarissen (KV)

Informatie in het kort

Aantal cursUSDagen	3
Cursusdata	KV-44 di 21 sept, 5 okt, 2 nov 2021; de cursusdata in 2022 zijn bekend vanaf juli 2021
Cursustijden	10.00 uur – 16.00 uur
Kosten	€ 1.450,- ex 21 % BTW (incl. cursusmateriaal en lunch)
Plaats	Woerden, Utrecht of omgeving
Omvang groep	6 – 10 personen
Voorwaarde deelname	Basiscursus (KA) gevolgd via SOKG of Klachtenmanagement Zorg; bij voorkeur tenminste 1 jaar werkervaring
Certificaat	ja (bewijs van deelname)
Studielast	40 PE-punten (via Registerplein)

*Hoe ga ik om met een zaak waarbij meerdere aangeklaagden zich achter elkaar verschuilen?
Wat doe ik bij zgn. 'verkeerd adres' klachten?
Wat handel ik bij signalen of klachten over grensoverschrijdend gedrag van een cliënt of van een medewerker?
Wat doe ik als een arts vanwege de klacht de behandeling wil staken of eist dat de klager eerst excuses aanbiedt?
Dat zijn enkele voorbeelden van vragen die zich voordoen bij meer complexe klachtzaken.*

*De driedaagse verdiepingcursus KV biedt de mogelijkheid tot verdieping van thematische kennis bij complexe klachten. Er is speciale aandacht voor achtergrondinformatie en voor het voeren van gesprekken bij complexe klachten.
In de cursus wordt ook ingegaan op andere rollen die de klachtenfunctionaris kan vervullen. Wat kunnen deze inhouden, welke vaardigheden zijn daarvoor nodig?
Wanneer zijn deze andere rollen (on)verenigbaar met de kernfunctie van onafhankelijk en (on)partijdig procesbegeleider?*

Doel en resultaat

De verdiepingcursus sluit aan op de basiscursus voor klachtenfunctionarissen. In de verdiepingcursus ligt echter (meer) de nadruk op:

- afhandeling van complexe klachten;
- omgang met complexe situaties in het directe contact met klager en/of aangeklaagde;
- rol van de klachtenfunctionaris bij toerusten van aangeklaagden, begeleiding bij incidenten en calamiteiten (disclosure coach), adviseren van het management en verbeteren van kwaliteit.

De cursist is in staat om complexe zaken af te handelen en kent de afwegingen bij het vervullen van andere rollen, mede in relatie tot de kernfunctie ter afhandeling van individuele klachten.

Deelnemers

De verdiepingcursus is bedoeld voor klachtenfunctionarissen in de brede zorgsector. Zij hebben tenminste 1 jaar werkervaring en hebben eerder de basiscursus gevolgd of een vergelijkbare opleiding.

Werkwijze en afsluiting

De deelnemers geven via een intake hun voorkeur voor bepaalde thema's op en dragen knelpunten uit hun praktijk aan. Op basis van de intake vult de docent het cursusprogramma nader in.

De cursus is een afwisseling van theoretische inleidingen, casusbesprekingen, werkopdrachten en oefeningen. De training van vaardigheden vindt plaats door rollenspelen, met inzet van een trainingsacteur. Met de verschillende achtergronden van de deelnemers wordt in de cursus zoveel mogelijk rekening gehouden. Ter afsluiting levert men diverse werkopdrachten in.

Materiaal

De deelnemers ontvangen een documentatiemap met informatie bij de verschillende thema's en over de kaders bij het vervullen van andere rollen. Men dient over de syllabus van de basiscursus (KA) te beschikken en deze te hebben gelezen.

Programma (kernpunten)

Afhandeling complexe klachtzaken (thema's)

Complexe klachtzaken betreffen bijvoorbeeld de (omgang met klachten bij/over) thema's zoals: betrokkenheid van meerdere hulpverleners (ketenzorg); voorbehouden handelingen; weigering van behandeling (door hulpverlener of door patiënt); vertegenwoordigers van de patiënt en hun relatie met de hulpverlener; wilsonbekwaamheid; grensoverschrijdend gedrag (van zowel hulpverleners als cliënten/klagersklagers); privacy/geheimhouding (en optreden in andere procedures).

Bij elk keuze-thema komt aan de orde:

- toepasselijke patiëntenrechten / uitgangspunten
- verantwoordelijkheid, rol en optreden van de klachtenfunctionaris.

Gesprekstechniek

- omgaan met complex gedrag bij klager en aangeklaagde;
- motiveren tot medewerking aan de klachtafhandeling;
- omgaan de eigen reactie op weerstand/emoties.

Andere rollen als klachtenfunctionaris

Betreft de rol van ondersteuner van aangeklaagde, opleider, begeleider van calamiteiten, adviseur van het management en kwaliteitsbevorderaar. Ingegaan wordt op achterliggende kenmerken van veranderingsprocessen en de rol als 'veranderaar'. Tevens wordt geoefend met het opstellen van een SMART-actieplan voor kwaliteitsverbetering.

Docent(en)

De docent heeft ruime ervaring met praktijk en organisatie van de klachtenopvang/-bemiddeling.

Inschrijven en deelname

Inschrijving gebeurt door inzending van het aanmeldingsformulier, te verkrijgen via klachtenmanagementzorg@gmail.com. Annulering is alleen schriftelijk mogelijk en is kosteloos tot 6 weken voor aanvang van de cursus. Daarna dient men het volledige cursusgeld te voldoen. De cursus vindt alleen doorgang bij voldoende inschrijvingen. Uiterlijk 1 maand voor de start van de cursus ontvangen de deelnemers hierover bericht.

Leertraject 'Klachtenopvang en -bemiddeling'

De basiscursus maakt deel uit van een compleet leertraject 'klachtenopvang en -bemiddeling'. Bij deelname aan dit leertraject geldt een aangepaste prijs. Meer informatie: klachtenmanagementzorg@gmail.com. KV 2021 (010421)